

CARTA DEI SERVIZI RSA

VILLA GIOVANNA



Gentile Ospite, nel ringraziarla per aver scelto Villa Giovanna, le diamo un cordiale benvenuto nella Struttura, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività. Le presentiamo adesso la nostra Carta dei Servizi, la legga con attenzione, essa è uno strumento utile per scegliere con consapevolezza il servizio che meglio risponde alle sue esigenze.

Il documento che sta leggendo è la nostra carta dei servizi di cui al DL 12 Maggio del 95 n. 163 convertito dalla legge n. 273 del 11 Luglio 1995 che prevede l'adozione da parte di tutti da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione.

E' un documento ispirato agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose. La Carta impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

E' lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Essa descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui i molteplici servizi agli ospiti vengono erogati; presenta modalità e tempi di partecipazione; illustra le procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La nostra Carta dei servizi inoltre, sancisce l'impegno a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come soggetti dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato su trasparenza, comunicazione e partecipazione.

Nel ringraziarla per il tempo dedicato alla lettura, le ricordiamo che siamo a sua completa disposizione per qualsiasi ulteriore necessità ai recapiti riportati sul frontespizio del presente opuscolo.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la filosofia Villa Giovanna: un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure. Villa Giovanna ha come valori:

- *l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;*
- *garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;*
- *l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Agenzia di Tutela della Salute) per creare un'efficace rete di sostegno;*
- *garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;*
- *la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.*

In questo senso Villa Giovanna condivide la mission del Gruppo Casa di Cura Privata Sant'Anna, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi. Facendo inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano e nella Carta dei Diritti del Malato, di cui si allega il testo, per confermarne il valore e condividerne i contenuti.

La Direzione

Villa Giovanna
QUALITÀ ALLA VITA, VITA AL TEMPO

L'IMPEGNO Di VILLA GIOVANNA PER LIMITARE LA DIFFUSIONE DEL SARS-COV-2

Per limitare la diffusione del Sars-CoV-2, fino a fine emergenza l'attività lavorativa è vincolata al rispetto delle condizioni che assicurano ai residenti ed ai lavoratori adeguati livelli di protezione.

L'obiettivo è quello di:

1. Applicare ed implementare costantemente le raccomandazioni di Prevenzione e Controllo delle Infezioni Infection Prevention and Control (di seguito IPC) che devono essere adottate, sulla base delle evidenze scientifiche e delle indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (di seguito OMS), per prevenire e/o limitare la diffusione del SARS-cov-2 e della patologia correlata (COVID-19);
2. Diffondere più specificamente tutte le misure di prevenzione generali e specifiche.

Le misure hanno l'obiettivo di:

- A. Ridurre la trasmissione associata all'assistenza sanitaria ed il rischio di amplificazione del contagio da parte delle strutture ospedaliere;
- B. Aumentare la sicurezza del personale, dei pazienti e dei visitatori;
- C. Applicare le misure di prevenzione razionali e sostenibili, anche in relazione all'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (di seguito DPI).

TUTTO IL PERSONALE OPERANTE NELLA CASA DI CURA VILLA GIOVANNA È STATO FORMATO PER LA PREVENZIONE, CONTENIMENTO DEL SARS-COV-2 E PER L'USO CORRETTO DEI D.P.I.

La Direzione della struttura con il responsabile per la prevenzione e il controllo delle infezioni correlate all'assistenza (CICA) e specificatamente del COVID-19, unitamente al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed al Medico Competente, hanno inteso predisporre un miglioramento delle procedure esistenti integrandone il contenuto alle ulteriori indicazioni emerse ed alla luce dell'esperienza maturata nonché alla recente integrazione dei piani regionali territoriali per assistenza ambulatoriale, residenziale e semiresidenziale.

SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE DEI RESIDENTI E DEI VISITATORI

Una adeguata sensibilizzazione e informazione dei residenti e dei visitatori è fondamentale nella prevenzione e nel controllo del COVID-19. In struttura sono utilizzate cartellonistiche a pannello multitematico e affissioni in punti strategici di istruzioni sull'igiene delle mani, sull'obbligo di utilizzo dei presidi medici per la prevenzione (mascherine e guanti) e del distanziamento sociale.

5 COSE DA SAPERE

1. Cosa è il COVID-19?

COVID sta per **CORona VIRUS Disease**, malattia da coronavirus del 2019. Si tratta di un virus fino ad oggi non identificato che appartiene alla famiglia dei coronavirus già diffusi negli animali e negli uomini.

2. Quali sono i sintomi del COVID-19?

Nella maggior parte dei casi si tratta di sintomi influenzali: naso che cola, mal di gola e febbre. Tuttavia può essere più grave per alcuni e portare alla polmonite o a difficoltà respiratorie.

3. Come si diffonde il COVID-19?

Come le normali influenze, il COVID-19 si diffonde attraverso contatti ravvicinati. Ad esempio, se qualcuno tossisce o starnutisce, le piccole gocce contenenti il virus possono contagiare le persone vicine.

4. Quali sono le persone a rischio?

Le persone anziane e quelle con patologie, come il diabete e malattie cardiovascolari, sono più a rischio di sviluppare una forma più grave di malattia.

5. Come si cura il COVID-19?

Al momento i pazienti sintomatici ed infetti, possono essere trattati, nei reparti specifici del SSN autorizzati alle cure Covid-19.

5 COSE DA FARE

1. Lavati spesso le mani

Lavati spesso le mani con acqua e sapone e, se non sono visibilmente sporche, usa pure il gel alcolico: ciò rimuoverà il virus dalle tue mani.

2. Quando tossisci o starnutisci copri naso e bocca con l'interno del gomito o con un fazzoletto - non con le mani.

Non lasciare in giro il fazzoletto sporco e cerca di lavarti le mani anche con il gel alcolico. In questo modo proteggerai te stesso e gli altri da tutti i virus rilasciati quando si tossisce e si starnutisce.

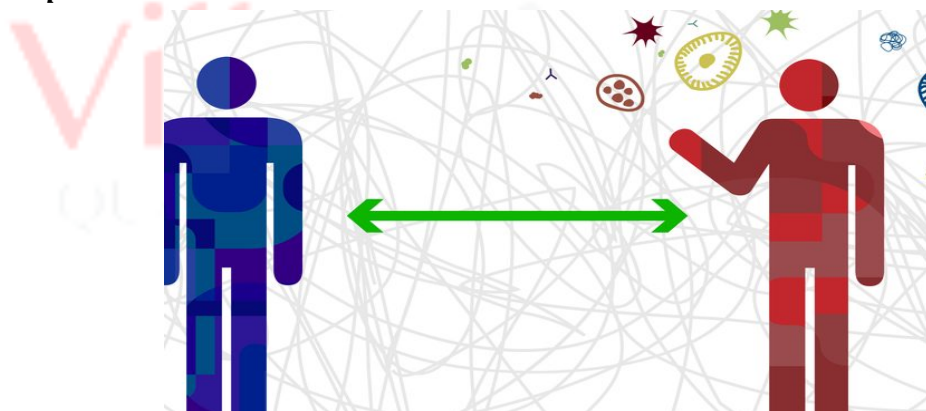
3. Se nelle vicinanze c'è una persona che starnutisce o tossisce tieni se possibile una distanza di circa un metro

Il COVID-19 si diffonde come l'influenza attraverso il contatto fra le persone. È consigliabile ridurre per quanto possibile le visite ai parenti e conoscenti ammalati.

4. Se le tue mani non sono pulite è buona norma evitare di toccarti occhi, naso e bocca

Può capitarti di toccare superfici sporche e rischiare di portare così agli occhi al naso e alla bocca virus e batteri in generale; evita quindi di toccarti occhi, naso e bocca se prima non hai lavato le mani, anche solo con il gel alcolico.

5. Nel rispetto degli altri, se hai febbre, tosse e soprattutto se respiri male, avverti subito un operatore sanitario.



I MOMENTI FONDAMENTALI PER L'IGIENE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni in genere. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

Lo scopo è promuovere, attraverso interventi multimodali, l'igiene delle mani focalizzata in cinque momenti fondamentali. Gli operatori sanitari dovranno effettuare il lavaggio:

- ad inizio e fine turno;
- prima e dopo la distribuzione degli alimenti;
- prima e dopo l'uso dei servizi igienici;
- prima e dopo il rifacimento dei letti;
- prima e dopo l'uso dei guanti;
- prima e dopo la somministrazione di terapie;
- dopo essersi soffiati il naso;
- prima del contatto con il paziente;
- prima di una manovra asettico;
- dopo l'esposizione ad un liquido biologico;
- dopo il contatto con il paziente;
- dopo il contatto con ciò che sta intorno al paziente.

La responsabilità di effettuare correttamente il lavaggio delle mani spetta a tutto il personale sanitario che effettua procedure assistenziali.

COME EFFETTUARE IL LAVAGGIO

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec.;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.

RACCOMANDAZIONI

I medici e gli infermieri devono tenere le unghie corte e ben curate, senza smalto e non devono indossare né orologi o altri monili.

La cute delle loro mani deve essere integra e non presentare ferite ed escoriazioni.

La temperatura dell'acqua consigliata è di 37 °c poiché a temperature inferiori si ha un vaso costrizione e un restringimento dei pori che impediscono la penetrazione dell'antisettico; viceversa, temperature superiori possono provocare irritazione cutanea nonché il passaggio in superficie di germi residenti in profondità.

In caso di accidentale contatto con superfici o oggetti non sterili durante il lavaggio delle mani, è indispensabile ripetere la procedura dall'inizio.

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.

INDICE:

Benvenuti A Villa Giovanna

- 1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA VILLA GIOVANNA**
- 2. L'RSA VILLA GIOVANNA**
 - 2.1 MISSION E VISION**
 - 2.2 PRINCIPI GENERALI**
 - 2.3 STAFF E COMPETENZE**
 - 2.4 DESTINATARI E CRITERI DI ELEGGIBILITA'**
 - 2.5 ACCESSO IN RSA**
 - 2.6 PROCEDURA D'ACCESSO**
 - 2.7 LISTA D'ATTESA**
 - 2.8 DOCUMENTI NECESSARI**
 - 2.9 L'ACCOGLIENZA**
 - 2.10 PERIODO DI INSERIMENTO**
 - 2.11 SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI**
 - 2.12 PAI**
 - 2.13 LA GIORNATA TIPO**
 - 2.14 ASSISTENZA SANITARIA, FORNITURA FARMACI E PRESIDII**
 - 2.15 ASSISTENZA MEDICA**
 - 2.16 ASSISTENZA INFERMIERISTICA**
 - 2.17 ASSISTENZA ALLA PERSONA**
 - 2.18 ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE**
 - 2.19 ATTIVITA' SOCIO-EDUCATIVO**
- 3. SERVIZI FORNITI**
 - 3.1 SERVIZIO PSICOLOGICO**
 - 3.2 SERVIZIO RISTORAZIONE**
 - 3.3 SERVIZIO SANIFICAZIONE AMBIENTALE**
 - 3.4 SERVIZIO LAVANDERIA**
 - 3.5 ALTRI SERVIZI**
- 4. TARIFFE E COSTI**
 - 4.1 SERVIZI INCLUSI**
 - 4.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**
- 5. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI**
 - 5.1 DIRITTI DEGLI OSPITI**
 - 5.2 DOVERI DEGLI OSPITI**
- 6. FAMILIARI E AMICI**
 - 6.1 ORARI DI VISITA**
- 7. DIMISSIONI**
 - 7.1 DETRAZIONI**

7.2 CONTINUITA' DI CURE

8. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

9. ULTERIORI INFORMAZIONI

9.1 COME RAGGIUNGERCI

9.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

9.3 RECLAMI, SUGGERIMENTI E APPREZZAMENTI

9.4 GARANZIE DI QUALITA'

9.4.1 Tutela e partecipazione

9.4.2 Della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

9.4.3 Tutela dell'ambiente

9.4.4 Tutela della Privacy

9.4.5 Rischio Clinico

9.4.6 Umanizzazione

9.4.6.1 Umanizzazione e comunicazione

9.4.6.2 Umanizzazione attraverso i social network

9.4.6.3

10. INFORMAZIONI UTILI

RIFERIMENTI LEGISLATIVI



1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA “Villa Giovanna “

Nel 2005 la Casa di Cura Sant’Anna con sede legale in Cassino (Fr) Via K. Herold, snc, leader nel settore Sanitario e Socio-Assistenziale nel Lazio, Campania e Basilicata, viene autorizzata alla realizzazione di una struttura sanitaria denominata “Villa Giovanna” nel comune di Tora e Piccilli (CE).

Attualmente la casa di cura Villa Giovanna è autorizzata all’esercizio con Prot. 1693 del 07.06.2013 del comune di Tora e Piccilli per:

- Centro residenziale per cure palliative Hospice, accreditato con il servizio sanitario regionale giusto decreto N. 158 del 31.12.2012 per complessivi n. 14 posti letto residenziali e con deliberazione n. 950 del 02.07.2015 per prestazioni palliative domiciliari;
- Speciale Unità di Accoglienza Permanente – SUAP con dotazione di n.14 posti letto;

Con autorizzazione all’esercizio prot. risc. n. 770 del 26.02.2020:

- Rsa R3 per adulti non autosufficienti, accreditato con il servizio sanitario regionale giusto decreto n. 353 del 09.11.2020 per complessivi 30 posti letto residenziali;

La Struttura è descritta nell’organigramma che si allega. Il personale in carico è conforme con quanto previsto dalla Delibera regionale n. 7301 del 2001 e dal DCA n. 51 del 04.07.2019.

Le attività affidate in outsourcing sono relative ai seguenti servizi: lava-nolo, pulizie, manutenzioni ordinarie e straordinarie, controlli parametri microclimatici e microbiologici, qualità/accreditamento, paghe e cedolini e marketing.

Tutti i servizi sono affidati a fornitori qualificati e costantemente monitorati su parametri definiti sulla procedura di riferimento.

La Struttura pone al centro dei propri interessi il rispetto della dignità della persona, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita e la promozione della salute attraverso un’elevata qualità dell’assistenza.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, è garantita la presenza di personale altamente qualificato, costantemente al servizio dei pazienti e adeguatamente formato nel rispetto della normativa vigente in materia di educazione continua in medicina (ECM).

La Responsabilità della Struttura VILLA GIOVANNA è affidata alla Dott.ssa Giada Piccolo Moreschi, che ha nominato come Responsabile della RSA il Dott.ssa Chiara Delli Colli

2. L’RSA R3 DI VILLA GIOVANNA

La RSA R3 Villa Giovanna dispone di 30 posti letto suddivisi organizzati in 2 nuclei, uno di 20 posti letto e l’altro di 10. Le camere della R.S.A. sono a due letti. Tutte con servizi in camera dotati di campanelli di emergenza, doccia, aria condizionata e guardaroba personale per la sistemazione dei propri indumenti, ausili di sicurezza, e predisposizione per televisore e

telefono personale (CORDLESS). Le camere sono dotate di strumentazioni e di arredi adatti all'accoglienza di ospiti con rilevanti problemi assistenziali e sanitari, i letti sono ad altezza variabile, a tre snodi e con sponde di protezione a scomparsa e provvisti di dispositivi per chiamata di intervento ed emergenza. Risponde, per questo, pienamente, ai requisiti strutturali e gestionali previsti dalle normative vigenti del settore. Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi modernamente arredati e attrezzati per garantire il massimo comfort alberghiero e una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli utenti. Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo la piena familiarizzazione da parte degli ospiti con la struttura.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. Per ciascun modulo sono presenti:

- Locale per bagno assistito dotato di vasca per immersione totale in posizione supina
- Ambulatorio /medicheria
- Locale controllo persone con servizi igienici annessi
- Cucina attrezzata/tisaneria
- Spazi soggiorno/gioco-TV/ spazio collettivo
- Campanelli di chiamata di allarme in tutti i servizi igienici e per tutti i posti letto
- Locale deposito biancheria sporca
- Locale per vuotatoio e lavapadelle.

2.1 MISSION E VISION

La Mission, ovvero i valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano nella RSA Villa Giovanna sono:

- la centralità dell'anziano e del suo ruolo sociale all'interno delle strutture;
- il miglioramento della qualità della vita attraverso la promozione della salute e della socializzazione.

In quest'ottica la RSA Villa Giovanna garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

La Vision è rappresentata dalla esistenza di una struttura tecnologicamente avanzata, caratterizzata nel contempo da ottimale interazione con il paziente, al fine di garantire la massima efficienza del servizio svolto.

La visione strategica che l'Azienda promuove per realizzare la propria mission si orienta quindi alla creazione di una organizzazione che:

- Promuova i rapporti con le Istituzioni politiche e sanitarie e con tutto il contesto socio-economico del territorio di riferimento, in una logica di sinergia e politica di alleanza per il benessere e la salute della popolazione;
- Investa nel proprio capitale professionale e fornisca opportunità di formazione permanente e crescita professionale.

La Rsa R3 Villa Giovanna ha definito i propri obiettivi e la tipologia di trattamenti sanitari svolti in coerenza con le linee guida emanate dalle Società Scientifiche di riferimento e con i criteri della Evidence Based Medicine (EBM), e nel rispetto della normativa vigente, rivedendoli periodicamente in relazione a:

- Risorse disponibili (personale, attrezzature, infrastrutture);
- Categoria tecnica delle prestazioni che il Servizio è in grado di fornire, in rapporto alle risorse disponibili;
- Specifiche competenze e programmi di ricerca in corso.

Inoltre, nella definizione dei percorsi di azioni, la Struttura tiene conto dei suggerimenti degli utenti raccolti attraverso i questionari di gradimento.

Allo scopo di poter meglio monitorare l'intero processo di gestione, la Casa di Cura Villa Giovanna ha implementato un Sistema di Qualità, attraverso una serie di procedure, istruzioni e moduli che descrivono le modalità operative delle attività svolte, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:20015; l'approccio per processi è alla base del Sistema di Gestione Qualità, che ha come principi cardine la soddisfazione del cittadino-utente, e il miglioramento continuo.

In particolare gli standard a cui l'organizzazione si ispira riguardano l'intera Struttura e sottolineano l'importanza della Direzione Aziendale, della qualificazione del personale, della gestione delle informazioni, del Sistema Qualità e prevenzione dei rischi, riguardano altresì gli aspetti tecnologici, strutturali e della sicurezza, ponendo sempre la massima attenzione alla cura e all'assistenza del paziente.

La cultura aziendale orientata alla prevenzione delle non conformità ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alla correzione degli errori commessi.

2.2 PRINCIPI GENERALI

Gli obiettivi e le scelte della politica sanitaria Campana puntano al miglioramento della salute e del benessere della popolazione, alla soddisfazione e partecipazione del cittadino e pongono al centro dell'azione il cittadino con i suoi diritti.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di fornire un'adeguata conoscenza delle attività offerte, di come accedere alle cure, e di favorire il miglioramento della qualità dei servizi.

Le prestazioni sono improntate ai principi:

Eguaglianza ed Imparzialità

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

Continuità

L'organizzazione della RSA Villa Giovanna garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

Partecipazione

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

Efficienza Ed Efficacia

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

Trasparenza Ed Accessibilità

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

2.3 STAFF E COMPETENZE

All'interno della RSA Villa Giovanna il Direttore Generale e il Responsabile Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Generale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;

- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Generale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Generale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- assieme ai suoi collaboratori si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della cartella clinica e della documentazione socio-sanitaria secondo quanto richiesto dalla Regione.
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dalla Direzione Generale.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Assistenza medica

L'assistenza medica di medicina generale è fornita dai medici curanti a carico del S.S.N. E' il medico di base in collaborazione con il Responsabile Medico della Struttura che decide le terapie e fornisce le indicazioni sanitarie al personale operante in struttura.

Assistenza infermieristica

E' garantita l'assistenza infermieristica da parte di personale professionale abilitato in servizio nella struttura, che oltre a fornire le normali prestazioni di routine (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi, medicazioni), effettuano il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale e l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.

Assistenza di Base – Cura e igiene della Persona

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dalle coordinatrici.

Riabilitazione fisioterapica ed Attività Motoria

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati mira al recupero e al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra fisioterapica a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 15.00.

Reception

La RSA Villa Giovanna è dotata di un Servizio Reception attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:00 e il Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14:00

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.
- Pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- Relazioni con il pubblico;
- Rilascio certificati e dichiarazioni.
- Rilascio eventuali referti all'interessato o al familiare delegato

Attività Ricreativa ed Animazione/ Volontariato

L'attività di animazione e occupazionale è progettata in funzione del soddisfacimento dei desideri e bisogni dei nostri ospiti. Sono organizzate, compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno, feste e gite all'esterno della struttura, momenti di incontro e attività, grazie anche al supporto fornito da associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con l'animatrice presente in struttura. Le attività sono programmate, il calendario predisposto è visibile per tutti.

2.4 DESTINATARI E CRITERI DI ELEGGIBILITA'

In RSA-R3 sono accolti, previa valutazione multidimensionale, presa in carico, formulazione del progetto assistenziale individualizzato, i soggetti adulti, malati cronici totalmente o parzialmente non autosufficienti con ridotta o completa perdita dell'autonomia, in condizioni di stabilità clinica o a rischio di instabilità senza la compromissione delle funzioni vitali, soggetti affetti da disturbi cognitivi lievi/moderati senza disturbi comportamentali e/o dell'aggressività, con necessità di trattamenti estensivi, di mantenimento funzionale e lungo assistenza, non assistibili a domicilio o in altri setting assistenziali di maggiore o minore intensità.

Le persone arruolabili in RSA R3 presentano necessità di medio livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) integrato da un livello alto/medio di assistenza tutelare ed alberghiera.

Le persone arruolabili in RSA R3 possono presentare contemporaneamente i seguenti criteri di eleggibilità:

- Condizioni funzionali compromesse tali da determinare la completa o parziale non autosufficienza
- condizioni sanitarie caratterizzate da comorbilità tali da non richiedere cure intensive ospedaliere;
- condizioni socio-ambientali che non consentono la permanenza al domicilio sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali;
- condizioni cliniche che non consentono un adeguato trattamento a domicilio o il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso una struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute o l'accoglienza in strutture residenziali a carattere sociale;
- necessità di medio/alto livello di assistenza sanitaria (medica, infermieristica) medio livello di assistenza riabilitativa, integrato da un livello medio/alto di assistenza tutelare ed alberghiera.

Possono essere accolti soggetti affetti da demenza e da disturbi cognitivi di entità lieve e moderata, con trattamenti ad alta o media intensità assistenziale a seconda del grado di

autonomia e non autosufficienza determinate dalla demenza o da patologie concomitanti. All'interno della RSA sono garantiti anche i ricoveri temporanei che rispondono ad un bisogno temporaneo o programmato di assistenza di norma per un massimo di 30 giorni.

Ai ricoveri temporanei accedono:

- soggetti non autosufficienti, normalmente assistiti in ambito familiare ed eventualmente inseriti nel circuito delle cure domiciliari, per esigenze anche di mero sollievo delle famiglie stesse dal carico di cura e assistenza. In questo caso sono definiti ricoveri di sollievo e possono ripetersi per un massimo di tre volte in un anno per lo stesso paziente;
- soggetti dimessi dalle UU.OO. Ospedaliere, anche di case di cura, non immediatamente assistibili a domicilio e che necessitano di assistenza e/o riabilitazione e per i quali a causa delle condizioni di salute o delle condizioni socio ambientali non è possibile nell'immediato elaborare un progetto riabilitativo.
- Soggetti dimessi da altri setting assistenziali ospedalieri o extraospedalieri di diversa intensità per la continuità delle cure.

2.5 ACCESSO IN RSA

L'accesso alla RSA per pazienti adulti, cronici, non autosufficienti è effettuato previa valutazione multidimensionale, ai fini della presa in carico integrata dell'utente e della definizione del progetto personalizzato, comprensivo di progetto riabilitativo. Esso avviene attraverso la procedura di accesso ordinario (richiesta del diretto interessato, del familiare, del MMG, dei servizi sociali) o per dimissione protetta/programmata.

Il paziente può accedere a questo setting da strutture di ricovero per acuti (ospedali o case di cura), strutture post-acuzie, domicilio, da altro setting assistenziale.

2.6 PROCEDURA DI ACCESSO

In caso di accesso ordinario in RSA, la richiesta per l'accesso è effettuata da uno dei seguenti soggetti alla P.U.A.

- dal singolo cittadino interessato;
- da un familiare, parente o componente della rete informale (es. vicinato)
- da un tutore giuridico;
- da Servizi sanitari (UO distrettuali etc; strutture residenziali, CDCD centri disturbi cognitivi e demenze, altro)
- da altri servizi sociali dell'ambito territoriale.
- MMG.

La richiesta deve essere effettuata attraverso la specifica modulistica, prevista dal Regolamento di Accesso condiviso tra l'A.S.L. e l'Ambito Territoriale, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Dati anagrafici del cittadino e recapiti (nome e cognome, codice fiscale, n. telefono, ecc.)
- Indicazione di chi ha effettuato la richiesta (cittadino, familiare ecc.)
- Tipo di bisogno/domanda espressa/verbalizzata (in sintesi)
- Attivazione del percorso integrato di presa in carico nel caso di bisogno semplice.
- Invio diretto ai servizi sanitari o sociali nel caso di bisogno semplice complesso.

Nel caso la richiesta per l'accesso sia effettuata dal MMG o da uno dei servizi sanitari distrettuali, contestualmente questi provvederanno a redigere ed inviare alla P.U.A. la scheda A o B della S.V.A.M.A., a seconda se chi richiama l'accesso sia il MMG o il medico specialista dei servizi sanitari distrettuali. E' compito della PUA raccogliere e collazionare tutta la documentazione utile.

In seguito alla valutazione della richiesta, nel caso in cui sussistano i criteri di eleggibilità, la P.U.A. attiva il percorso integrato di valutazione multidimensionale, attiva l'U.V.I. e nel caso specifico invia alla U.O. Distrettuale competente che provvede a formulare la Proposta di Ammissione, attraverso la specifica modulistica già elaborata ed in uso, in raccordo con il MMG, stante il consenso informato ed il rispetto della privacy del diretto interessato (vedasi il D.lgs 30 giugno 2013 n. 196 come modificato ed integrato dal D.lgs 10 agosto 2018 n.101).

La Proposta di ammissione contiene, oltre alle informazioni già presenti nella richiesta di accesso le seguenti informazioni:

- bisogno/problema rilevato
- prima valutazione sulla presenza dei requisiti
- prima ipotesi di intervento mirato
- tempi di attivazione dell'U.V.I.
- consenso informato da parte della persona o suo tutore giuridico

La valutazione multidimensionale si concretizza nell'appropriata presa in carico della persona, che di norma deve avvenire entro 20 giorni dalla richiesta di accesso, attraverso la redazione da parte dell'U.V.I. del Progetto Assistenziale Individualizzato e del piano esecutivo, condiviso e sottoscritto dall'assistito/familiare/tutore.

La valutazione deve concludersi con la redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato a cui segue il Piano esecutivo redatto dall'U.O. competente con l'équipe della RSA Villa Giovanna.

2.7 LISTA D'ATTESA

La lista di attesa aziendale per ricovero in RSA R3, sarà pubblicata sul sito www.villagiovanna.it.

In essa rientrano i nominativi dei pazienti che presentano i requisiti di eleggibilità, in base al criterio cronologico di presentazione della domanda.

A parità del criterio cronologico prevale la complessità della situazione clinica ed il disagio psicologico che viene valutata con la Scala SDS (Symptom Distress Scale).

In ogni caso a parità di condizione clinica e di disagio psicologico viene data priorità:

- al paziente residente nell'Asl Caserta
- al paziente a domicilio rispetto, al paziente ospedalizzato
- al paziente senza famiglia o con famiglia "debole"
- al paziente con difficoltà economiche
- al paziente con sofferenza psicologica

Qualora vi fossero posti disponibili si procede ad inserire con la seguente priorità:

- Il paziente residente nella Provincia di Caserta
- Il paziente residente in altre Province della Campania

2.8 DOCUMENTI NECESSARI

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;
- documento d'identità valido (fotocopia);
- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- eventuale certificato esenzione ticket (originale) e certificato invalidità;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.
- La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale;

2.9 L'ACCOGLIENZA

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. Il Coordinatore infermieristico o il Referente Assistenziale di Piano accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite dei parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica consultandosi con il Medico di Medicina Generale. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa

da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

2.10 PERIODO D'INSERIMENTO

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari.

2.11 I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta. Presso la RSA Villa Giovanna vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Campania.

2.12 PAI

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio-sanitaria stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente aggiornato o modificato il Piano Assistenziale Individuale stilato in sede UVI, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata. Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;

- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

2.13 LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia. Successivamente si svolge la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Seguono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

2.14 ASSISTENZA SANITARIA, FORNITURA FARMACI E PRESIDI

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate). Sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico del SSN ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare, dispositivi per diabetici. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti

necessari, all'interno e all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato da un familiare.

2.15 ASSISTENZA MEDICA

Nella RSA Villa Giovanna operano il Responsabile Sanitario assieme ai medici di MMG. L'assistenza medica è garantita dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 14.00. La domenica, nei giorni festivi, nelle ore pomeridiane e notturne e in urgenza si attiva il medico della continuità assistenziale. I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

2.16 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La RSA Villa Giovanna garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna più in caso di urgenza e nelle ore notturne con personale ASL.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.
- Addestramento al Nursing dei familiari prima di una eventuale dimissione.

2.17 ASSISTENZA ALLA PERSONA

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSA-OSS). Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

2.18 ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico e il terapeuta della riabilitazione effettuano la valutazione dell'Ospite e impostano, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I terapisti della riabilitazione, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PI/PAI. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

2.19 ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVO

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

3. SERVIZI FORNITI

3.1 SERVIZIO PSICOLOGICO

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una psicologa, che riceve previo appuntamento. Le prestazioni che costituiscono le attività del servizio psicologico sono:

- valutazione periodica dell'Ospite tramite gli opportuni strumenti di valutazione psicologica (MMSE, NPI, CDR);
- colloqui di sostegno al bisogno con Ospiti, familiari e operatori;
- coinvolgimento in alcune delle attività psico-socio-educative, compresi i progetti realizzati in collaborazione col territorio di riferimento;

3.2 SERVIZIO RISTORAZIONE

I pasti sono preparati all'interno della struttura, in quanto provvista di cucina attrezzata, e vengono consegnati successivamente ai piani con vassoi termici, che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un nutrizionista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità. I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti; la prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Reception il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

Ogni lunedì la struttura fornisce il menù settimanale per consentire la libera scelta agli ospiti.

In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari

3.3 SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

3.4 LAVANDERIA

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana con cadenza settimanale. Il servizio di lavanderia Ospiti è interno alla struttura ed è compreso nella retta. Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato all'ingresso (a cura del parente) da un codice attribuito dall'Ufficio Accoglienza. Gli inserimenti di ulteriori capi successivi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei al Responsabile di Nucleo accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi.

3.5 ALTRI SERVIZI

Servizio podologia

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento con un Podologo convenzionato con la struttura e non è compreso nella retta di degenza.

Fornitura Ausili E Consulenza Protesica

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione. La struttura è dotata di un servizio di consulenza protesica con la Vivisol.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco e dai coadiutori della parrocchia della Tora e Piccilli che celebra la SS. Messa all'interno della struttura la domenica mattina, garantendo durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della riconciliazione e dell'unzione degli infermi. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

Parrucchiere, Barbiere e Estetista

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere 1 giorno la settimana. Una prestazione mensile è compresa nella retta; le successive prestazioni sono a pagamento. Le prenotazioni sono a cura della Amministrazione.

Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone ed una zona con distributori automatici a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. All'esterno è presente un giardino attrezzato. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo. La struttura è caratterizzata da ampie vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno.

Al piano terra è presente il servizio bar ampio e luminoso per consentire la socializzazione degli ospiti e dei familiari.

4. TARIFFE E COSTI

Le prestazioni per i pazienti che entrano in RSA R3 sono per il 50% a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Il restante 50% della tariffa è a carico dei Comuni/Ambiti Territoriali di residenza dei pazienti, con l'eventuale compartecipazione dell'utente da stabilirsi tassativamente secondo i criteri stabiliti dalle normative vigenti.

4.1 SERVIZI INCLUSI

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- servizio di lavanderia e stireria di biancheria intima e indumenti personali;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza);
- Tutte le prestazioni sanitarie nei confronti degli ospiti sono assicurate dall'Asl o sono comunque a carico del Servizio sanitario Nazionale;
- servizio estetista e una prenotazione mensile del servizio parrucchiera.

4.2 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;
- trasporti escluso il 118;
- servizio di podologia;
- i pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dai menù della RSA;
- contributi aggiuntivi per gite;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

5. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

5.1 DIRITTI DELL'OSPITE

La Rsa R3 Villa Giovanna si impegna a garantire la tutela e la salvaguardia del diritto alla salute del cittadino ha diritto di:

- Essere accolto, assistito e curato con un'assistenza prestata in modo personalizzato, professionale e con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- Ricevere un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute, gli accertamenti diagnostici, le terapie proposte, le possibili alternative e gli effetti collaterali collegati;
- Esprimere il proprio consenso al percorso di cura proposto;
- Ottenere una cartella clinica chiara e completa con tutte le informazioni riguardanti la diagnosi, i trattamenti eseguiti;

- Essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, con cordialità, senza atteggiamenti confidenziali inappropriati; e deve poter identificare gli operatori dell'Azienda con i quali entra in contatto;
- Essere accolto in una struttura confortevole e ospitale che rispetti il più possibile le sue abitudini quotidiane;
- Portare piccoli oggetti personali e proprie apparecchiature – radio, cellulare, tv – che rendano più personale la vita dell'Ospite nella struttura, previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione che valuterà la richiesta e la sua fruibilità; tali arredi e apparecchiature devono essere utilizzate senza arrecare danno, disturbo, e nel rispetto degli altri Ospiti e del personale.
- Usufruire a proprio piacimento dell'area cortiliva per passeggiate, momenti di incontro e socializzazione. Per il bene degli Ospiti sarebbe opportuno che non uscissero dalla struttura in estate nelle ore più calde e in inverno nelle ore più fredde; se le uscite in tali situazioni sono inevitabili, si richiede al familiare di comunicarlo alla Direzione.
- Godere di ogni libertà di entrata ed uscita dalla struttura, previa comunicazione e autorizzazione da parte dei familiari al personale in servizio, che attiverà le procedure stabilite facendo firmare gli appositi moduli.
- Ricevere un'assistenza prestata nel rispetto dell'identità personale, della dignità umana, delle convinzioni filosofiche, culturali e religiose in tutte le fasi della malattia;
- Ottenere la massima riservatezza sui suoi dati personali, su quelli relativi alla diagnosi, alla degenza ed alle terapie;
- Avere l'opportunità di poter chiedere il parere ad un altro medico di fiducia, nel rispetto delle competenze del medico curante;

5.2 DOVERI DELL'OSPITE

Gli ospiti della RSA R3 Villa Giovanna hanno il dovere di:

- Rispettare gli altri Ospiti e il personale, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla e il rispetto dei turni /piani di lavoro volti ad un'adeguata organizzazione della struttura;
- Collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.
- Non tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altro oggetti simili;
- **Non fumare all'interno della struttura**: lo spazio disponibile e dotato di sedie e posacenere è all'esterno della struttura nel porticato davanti alla zona Bar; gli ospiti non in grado di recarsi da soli nello spazio disegnato, devono chiedere al personale di essere accompagnati fuori a fumare. I familiari non possono lasciare sigarette direttamente agli ospiti, ma alla Amministrazione la quale gestirà con gli operatori il desiderio di fumare dell'ospite stesso.

- **Evitare di trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la struttura non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli Ospiti come espresso dal contratto sottoscritto all'ingresso. Nell'eventualità ci fosse assoluta necessità di custodia da parte della Struttura vi è una procedura apposita che disciplina la gestione degli effetti personali di proprietà dell'utente.**
- Non tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, ferri da stiro o altro oggetti simili;

6. FAMILIARI E AMICI

Le visite dei familiari/amici sono permesse dalle ore 11:00 alle ore 15:00 e dalle 17:00 alle 20:00;

Le visite durante la distribuzione dei pasti è possibile per massimo 2 parenti ogni Ospite. I familiari che gradiscono assistere ai pasti il proprio ospite sono tenuti ad informare la Amministrazione. E' prevista una saletta distaccata dalla sala pranzo dove parenti e ospiti verranno sistemati in occasione del pasto con presenza dei familiari. Se l'ospite gradisce mangiare in sala pranzo, i parenti dovranno attendere che il pasto finisca nelle salette della struttura;

Previa comunicazione di 24 ore, i familiari possono mangiare insieme agli Ospiti. Il costo del pasto è da pagare direttamente all'Amministrazione. Sarà compito dei responsabili decidere in quali spazi predisporre i pasti;

I familiari vengono messi a conoscenza del Piano Assistenziale (PAI) del proprio familiare secondo le direttive regionali.

Devono essere istruiti dal personale qualificato della Struttura sulla corretta movimentazione dei pazienti secondo le procedure adottate dal sistema.

Il familiare è tenuto ad avvisare la struttura se delega a persone estranee alla famiglia alcune mansioni riguardati la gestione del proprio Ospite sottoscrivendo l'apposito modulo in cui vengono indicate le mansioni delegate. I familiari saranno tenuti a informare ed educare la persona delegata facendo riferimento alla Carta dei Servizi nella tutela degli Ospiti e RSA Villa Giovanna non risponde nè è responsabile dell'operato della persona indicata;

I familiari sono tenuti a assistere solo il proprio caro nelle mansioni di vita quotidiana volte a: aiuto nell'alimentazione, aiuto nel mantenere le capacità residue della deambulazione attraverso passeggiate, socializzazione. Le richieste di altri ospiti, sono da porre all'attenzione dei responsabili/infermieri/operatori di turno e si chiede di non assecondare o interferire nella gestione degli stessi;

Si richiede al familiare che l'assistenza di tipo intimo, quali igiene, bagno, vestizione, organizzazione della vita in struttura del proprio familiare ospite venga demandato al

personale socio sanitario. Il familiare può richiedere tramite formale e motivata domanda alla direzione eventuali richieste particolari.

Per le visite specialistiche interne ed esterne – ordinarie o urgenti – richieste dal medico di struttura/medico di base dell'ospite è richiesta la presenza di un familiare per l'accompagnamento eventuale tramite il servizio di trasporto predisposto dalla struttura, previo accordo con il personale infermieristico. Per gli Ospiti soli o nel caso in cui il familiare sia impossibilitato ad accompagnare l'ospite, sarà cura di RSA Villa Giovanna attivarsi per l'accompagnamento. A tale scopo verrà fatto firmare al familiare al bisogno un *modulo di delega* alla Struttura per l'eventualità in cui la Struttura si occupi dell'accompagnamento dell'ospite alle visite specialistiche. In ogni modo il familiare è tenuto ad essere reperibile durante il giorno della visita per eventuali informazioni/complicazioni inerenti alla visita stessa.

Per motivi igienico-sanitari e a tutela della salute dell'anziano si vieta di portare o somministrare alimenti preparati a domicilio; si possono portare alimenti confezionati o di altro genere con relativo scontrino, i quali possono essere somministrati solo al proprio ospite con l'autorizzazione dell'infermiere di turno che valuterà se gli alimenti proposti siano idonei alla salute dell'Ospite stesso. Frutta, caramelle, cioccolate e alimenti vari deteriorabili portati senza previo accordo saranno ritirati dal personale quanto trovati nei comodini o in luoghi non idonei alla conservazione dei cibi e restituiti al familiare dell'ospite ove sia possibile. La struttura non si assume responsabilità in caso in cui l'ospite, a seguito della somministrazione di cibo non proveniente dalla cucina di RSA Villa Giovanna, presenti problemi di salute.

Ospiti con problematiche alimentari di varia natura, avranno una dieta personalizzata sulla base di indicazioni mediche condivise con i familiari, i quali sono tenuti ad osservare tali disposizioni. In caso contrario sarà cura di RSA Villa Giovanna far sottoscrivere un modulo di esenzione di responsabilità della struttura dell'operato del familiare e in ogni caso RSA Villa Giovanna non risponde dell'operato dei familiari, amici affini che somministrano cibo agli ospiti.

Si richiede ai familiari di comunicare ai responsabili il nominativo e i recapiti telefonici di una persona, che sia per la struttura il riferimento dell'Ospite e con la quale si relaziona per le comunicazioni ed emergenze riguardanti l'anziano, anche durante la notte. Se il nominativo della persona di riferimento o i recapiti del referente cambiano, chiediamo ai familiari di comunicarlo alla coordinatrice o all'impiegata amministrativa.

Qualora i familiari chiedessero copia della cartella socio sanitaria degli ospiti, sono tenuti a compilare l'apposito modulo di richiesta

Si chiede cortesemente ai familiari che minori siano sempre accompagnati in struttura da un adulto, il quale ha il dovere di supervisionare il comportamento del minore stesso. In particolare si chiede che il minore non sia lasciato solo in giro per la struttura, che non utilizzi materiali e attrezzature presenti negli spazi comuni e nelle camere, che i giochi portati dall'esterno non ledano gli ospiti e la struttura stessa, che si rivolga agli ospiti con cortesia ed educazione.

Si chiede cortesemente ai familiari che eventuali animali da compagnia, che si desidera portare in visita agli ospiti, siano sempre tenuti nel trasportino o tenuti al guinzaglio e che il padrone supervisioni il comportamento dell'animale stesso. L'animale non può entrare nelle stanze, ma rimanere al piano terra o nell'atrio o in giardino.

Si sottolinea ai familiari che gli ospiti presenti in struttura sono persone malate e affette da patologie comportamentali gravi e non autosufficienti. Pertanto anche se un ospite sembra in grado di intender e volere, questo non è un dato certo e va comunque considerato come non autosufficiente a livello fisico e mentale. Chiediamo pertanto ai familiari di occuparsi solo ed esclusivamente delle richieste o segnalazioni da parte proprio familiare Ospite.

E' vietato lasciare oggetti taglienti (forbici, coltelli, lamette etc) a gestione dell'Ospite singolo o in sua vicinanza.

E' compito del/dei familiare/i sottoscrittore/i il contratto di ospitalità informare l'Ospite entrante e i familiari, affini, amici che gradiscono far visita all'ospite stesso del contenuto della presente Carta dei Servizi inteso parte integrante e vincolante al contratto stesso.

6.1 ORARI DI VISITA

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 11:00 alle ore 15:00 e dalle 17:00 alle 20:00. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti. Ai familiari è consentito in caso di necessità l'accesso a qualsiasi ora di giorno e di notte compatibilmente con le esigenze di assistenza degli altri ospiti.

Data l'emergenza avutasi a causa del virus Sars-Covid19 e la conseguente temporanea impossibilità di accesso al reparto da parte dei familiari degli ospiti, è stata introdotta la possibilità di effettuare videochiamate, attraverso l'utilizzo di un ipad, in dotazione alla struttura.

Inoltre è presente la cosiddetta "Stanza degli abbracci" che consente l'incontro, in sicurezza, tra i degenti e i propri familiari.

7. DIMISSIONI

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni d'incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o

all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e Asl.

7.1 Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. La RSA Villa Giovanna si impegna in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

7.2 Continuità delle cure

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

8. RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

La struttura agisce e organizza le sue attività per garantire il benessere degli ospiti. Le decisioni inerenti la salute e la vita quotidiana sono prese con la massima discrezione e professionalità. L'ospite e il familiare verranno avvisati in caso di problematiche varie per garantire la massima trasparenza e collaborazione nella gestione degli ospiti stessi.

Tutti coloro che assistono gli Ospiti della struttura sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.

Il personale è tenuto a preservare la privacy di ogni Ospite, darà informazioni solo ed esclusivamente riguardanti il proprio familiare Ospite. Le richieste di informazioni di altra natura e su altri Ospiti sono negate.

L'Ente gestore e il personale non sono responsabili dell'allontanamento degli Ospiti in quanto, pur ponendo ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito della vigilanza, non possono adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso possono essere adottate solo dalle autorità competenti.

RSA Villa Giovanna non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di protesi (visive, auditive e dentarie) utilizzate dagli ospiti.

RSA Villa Giovanna non si assume responsabilità in caso di smarrimento o rottura involontaria di oggetti personali dell'ospite e denaro contante; su richiesta del familiare RSA Villa Giovanna può conservare gli oggetti e il denaro contante nella cassaforte – come da modulo dichiarazione deposito denaro contante.

L'Rsa Villa Giovanna è responsabile, solo ed esclusivamente, degli indumenti degli anziani che utilizzano il servizio di lavanderia interna, tenendo in considerazione il decorso di usura degli stessi. E comunque il servizio è normato da una procedura appropriata.

In caso di inadempienza nel pagamento della retta da parte dei soggetti che se ne sono assunti la responsabilità, RSA Villa Giovanna adotterà i provvedimenti di legge riservandosi la possibilità di dimettere l'Ospite.

9. ULTERIORI INFORMAZIONI

9.1 COME RAGGIUNGERCI

Raggiungere RSA Villa Giovanna è molto semplice.

In Auto si deve percorrere

Uscita autostrada Caianello direzione Mignano Monte Lungo , svoltare a sinistra in località Tora e Piccilli

La Struttura è munita di autovettura Renault Clio che funge da navetta.

L'utenza telefonica di riferimento per prenotare tale servizio è **0823/924558**

Per raggiungere la struttura **in treno**:

Scendere alla stazione di Caianello dove troverete a disposizione, previa prenotazione, la navetta della struttura.

9.2 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti.

All'ingresso della Struttura è presente un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento.

Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario di Soddisfazione RSA Villa Giovanna nella versione dedicata ai Residenti e nella versione dedicata ai familiari.

9.3 RECLAMI, SEGNALAZIONI E APPREZZAMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni

e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni

9.4 GARANZIA DI QUALITA'

La Casa di Cura Villa Giovanna ha intrapreso un percorso articolato e complesso per la certificazione di qualità ISO-9001-2015. La certificazione è lo strumento più idoneo per migliorare il sistema produttivo e costruire la più solida piattaforma sulla quale costruire la total quality. La certificazione serve a verificare che i prodotti e i servizi, nel nostro caso i servizi, siano realizzati e forniti secondo standard predefiniti a livello internazionale, seguendo un percorso strettamente tecnico per ottenere la qualità totale. Pertanto, la ISO-9001-2015 non porta solo al miglioramento continuo dei prodotti e processi ma anche dell'Organizzazione Aziendale, il tutto finalizzato alla soddisfazione dell'Utente.

La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- migliorare i servizi erogati,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

9.4.1 Tutela e partecipazione

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

9.4.2 Della sicurezza e della salute dei lavoratori e degli utenti

La Casa di Cura Villa Giovanna garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

9.4.3 Tutela dell'ambiente

La clinica riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

9.4.4 Tutela della privacy

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di:

1. emergenza sanitaria o di igiene pubblica;
2. impossibilità fisica;
3. incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere;
4. prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia;
5. rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Casa di Cura Villa Giovanna nella persona del suo Legale Rappresentante.

La Casa di Cura ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

9.4.5 Rischio Clinico

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il report di risk management* in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

Tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle good clinical practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.

9.4.6 Umanizzazione

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico-infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere

dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito la Casa di Cura Villa Giovanna, nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni e aspettative;
- Garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
- Assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
- Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

9.4.6.1 Umanizzazione e Comunicazione

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti.

La Casa di Cura Villa Giovanna comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il sito web rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della clinica
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie

9.4.6.2 Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.

10. INFORMAZIONI UTILI

Telefono

E' garantita la possibilità di comunicazione con l'esterno a tutti gli ospiti della struttura.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente all'addetta della Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione e informazioni

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione o eventuali referti clinici di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio corrispondono a quelli previsti dalla normativa vigente. La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 50,00 per cartella clinica e di € 60,00 per la compilazione del certificato d'invalidità.

Uscita dalla struttura con i parenti

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del medico. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici, o all'Ufficio Accoglienza della struttura.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono su autorizzazione della Direzione, restare in struttura anche nelle ore notturne. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

Polizza assicurativa

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

Info utili

Comune di Tora e Picilli

Indirizzo Piazza Umberto I, n.1 - tel. 0823/924227

Polizia Municipale

Tel. 0823/924264

Farmacia

Via Via S. Rocco, 26

Tel. 0823/924601

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- *il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del tribunale per i diritti del malato;*
- *Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";*

- *Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Ser vizi Pubblici Sanitari";*
- *Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale";*
- *Legge n. 273 dell'11 Luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - che introduce l'obbligo di legge dell'adozione della Carta dei Servizi;*
- *D. Lgs. 196/03 e dal GDPR del 25 maggio 2018, regolamento UE n. 2016/679 per privacy;*
- *Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.;*
- *Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania;*
- *D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro";*
- *DGRC n. 2100 del 31.12.2008, "Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico". Ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;*
- *Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»;*
- *Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta);*
- *DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori;*
- *DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019;*
- *Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".*
- *Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*
- *DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.*
- *DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".*
- *Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".*
- *Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".*

- *L. n° 675 del 31/12/1996 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”.*
- *D.P.R. 14/01/97 “ Approvazione dell’atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l’esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private”.*
- *Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 “Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati.*



Villa Giovanna
QUALITÀ ALLA VITA, VITA AL TEMPO